



Docencia e innovación

O uso da fenomenologia e do protocolo verbal na ciência da informação: estudos de usuários

Wendia Oliveira de Andrade

Universidade Federal da Paraíba
Brasil · wendia2810@gmail.com

Dulce Amélia de Brito Neves

Universidade Federal da Paraíba
Departamento de Ciência da Informação
Brasil · damelia1@gmail.com

Resumo: Apresenta o uso da Fenomenologia como metodologia de pesquisa em consonância com o Protocolo Verbal, como insumos na Ciência da Informação, voltados para a pesquisa com usuários da informação no contexto arquivístico. A Fenomenologia foi utilizada tendo como parâmetro a busca das informações consideradas subjetivas pelos usuários internos e externos de arquivo. Recorremos a essência fenomenológica, ou seja, consideramos que cada usuário tem suas percepções do contexto informacional ao qual se insere. Para tanto, foi preciso ouvir esses usuários, incentivar que eles descrevessem com suas palavras suas construções mentais, as formas de organização de pensamentos para buscar a informação que lhes faltam ou que era necessária. Esse procedimento foi realizado com o uso do método denominado Protocolo Verbal, com auxílio da entrevista guiada. Assim, considerando a informação e todos os seus elementos constitutivos na perspectiva da Ciência da Informação, buscamos agregar valores ao trazer a Fenomenologia usada como Metodologia (trazendo-nos a importância de considerar o usuário enquanto sujeito complexo ao buscar determinada informação) e o Protocolo Verbal como instrumento (possibilitando aos usuários uma forma de expor suas estratégias mentais e inquietações, que nem sempre recebem a devida atenção no contexto da pesquisa), e também fizemos uso das entrevistas guiadas como roteiro para dialogarmos com os usuários e incentivarmos o uso do Protocolo Verbal Individual. Consideramos promissora a utilização da Fenomenologia conjuntamente com o Protocolo Verbal no contexto da Ciência da Informação, pois nos possibilitou permear várias nuances informacionais e retirar o necessário para a efetivação da pesquisa sobre a busca informacional e os aspectos cognitivos que envolvem a percepção e a essência humana, seja em quaisquer que sejam as unidades informacionais, no caso específico desta pesquisa, o Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB).

Palavras-chaves: Fenomenologia; Protocolo Verbal; Usuários de Arquivo; Ciência da Informação; Arquivo – JFPB.

Abstract: It presents the use of phenomenology as a research methodology in consonance with Verbal Protocol, as inputs in Information Science, focused on research information users in archival context. Phenomenology was used having as a parameter the search of information considered subjective by internal and external archive users. We resorted to phenomenological essence, that is, we consider that each user has its own perceptions of the informational context to which he/she belongs. Therefore, it was necessary to listen to those users, encouraging them to describe in their own words their mental constructions, the forms of thought organization to get the information they need or that was necessary. This procedure was carried out using the method called Verbal Protocol, with the help of guided interview. Thus, considering the information and all its constituent elements from the perspective of information Science, we seek to add value by bringing Phenomenology used as methodology (bringing us the importance of considering the user as a complex subject to get certain information) and the Verbal Protocol as instrument (enabling users a way to expose their mental strategies and concerns, which are not always given due attention in the context of research), and also we used guided interviews as a way of dialoguing with users and incentivize the use of the Individual Verbal Protocol. We consider promising the use of phenomenology in conjunction with the

Verbal Protocol in the context of information science because it allowed us permeate various informational nuances and obtain the necessary for research effectiveness of informational search and the cognitive aspects involved in the perception and human essence, in whatever informational units, in the specific case of this study, the Archive of Federal Justice of Paraíba (JFPB).

Keywords: Phenomenology; Verbal protocol; Archive users; Information Science; Archive - JFPB.

1 INTRODUÇÃO

2 **O** uso da Fenomenologia é bastante comum em pesquisas das ciências sociais. Na ciência da informação (CI) tem aparecido em menor número, mas em trabalhos relevantes e até semelhantes ao que propomos com a temática de estudos de usuários¹. Fazer uso dessa metodologia para captação, descrição e análise das informações obtidas é considerar a realidade social que se inserem os usuários.

Com a Fenomenologia objetivamos “ler as entrelinhas” dos sujeitos, considerando-os em sua totalidade como ser social, que possui uma vida, e esta, em sua completude afeta diretamente todas as escolhas que este realiza.

A Fenomenologia, na perspectiva de Demo (2011, p. 250) considera que:

A subjetividade faz parte da realidade social e não pode ser acolhida metodologicamente como fator perturbante, que não deveria existir. O homem é ator, não consegue observar-se neutramente e estabelece com sua sociedade uma relação muito mais complexa que a formal-lógica da ciência clássica.

Assim, ao pensarmos numa pesquisa que tem como objetivo conhecer as necessidades de pessoas, sujeitos com grande complexidade, e todos esses elementos subjetivos que o compõem, a Fenomenologia nos apoia quanto à importância de se observar esses aspectos durante os procedimentos de coleta, descrição e análise dos dados.

Gandra (2012, p. 60, grifo do autor) quando do uso da Fenomenologia em pesquisa relacionada à CI e estudos de usuários, explica:

A interação entre os sujeitos ocorre em um ambiente de comunicação comum, e é percebida de maneiras diferentes pelos sujeitos, pois cada um tem a sua perspectiva subjetiva. Assim, cada pessoa envolvida em uma interação a vivencia por dois enfoques subjetivos: de acordo com a sua experiência da situação e pelo vivenciar da situação da outra pessoa. Esta é a experiência do Nós, que tem esta compreensão mútua como fator relevante.

É exatamente esta interação que observamos no processo de busca informacional do Arquivo judicial, pertencente a Justiça Federal da Paraíba, localizado na capital João Pessoa. São encontros de vivências distintas que tornam o momento de contato entre profissional e usuário, apoiados na fenomenologia, passíveis de serem estudados e descritos como importantes para embasarmos a nossa opinião de que o usuário de arquivo é parte ativa do processo de comunicação existente na unidade informacional arquivística.

É preciso entender a ideia proposta pela Fenomenologia, para que seja perceptível o porque de seu uso em uma pesquisa de CI, tratando de usuários de arquivo:

O termo significa estudo dos fenômenos, isto é, daquilo que aparece à consciência, daquilo que é dado. Trata-se de explorar este dado, a própria coisa que se percebe, em que se pensa, de que se fala, evitando forjar hipóteses, tanto sobre o laço que une o fenômeno com o ser de que é o fenômeno, como sobre o laço que o une com o EU para quem é fenômeno. (LYOTARD, 2008, p.10, grifo do autor).

¹ GANDRA, T. K. Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuário sob a perspectiva fenomenológica. 2012. 137 fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

Nesta exposição percebemos o quanto a Fenomenologia busca lidar com as subjetividades e aspectos cognitivos dos sujeitos em interação mútua, quando submetidos ou presentes em determinado fenômeno. Consideramos em nossa pesquisa o fenômeno informacional, como o homem em busca de suas significações e representações únicas para cada um.

Optamos em fazer uso da Fenomenologia como metodologia de pesquisa, para que esta estivesse presente em todo o percurso metodológico: na busca da informação, na interação dos usuários, nas conjecturas e percepções apresentadas por eles. Em linhas gerais podemos dizer que a Fenomenologia se preocupa em estudar e descrever um fenômeno, causas internas e externas a este, buscando compreender ainda como o ser ou sujeito se comporta nessa perspectiva, considerando os aspectos subjetivos que agregam esse fenômeno. (DARTIGUES, 2005).

A Fenomenologia, essencialmente, considera também o ser no tempo. Nesse sentido, podemos adequá-la ao processo informacional e ater-nos há uma análise conjuntural do usuário, das necessidades que apresenta, quando e porque busca a informação. Essa corrente discorre também sobre o rigor da pesquisa e que os aspectos apresentados podem não ser quantificáveis, mas tem sim grande carga representativa para ser considerada ciência, baseada e amparada em preceitos filosóficos, sociais, culturais e até psicológicos. Especificamente ao utilizá-la metodologia, escolhemos como parâmetro para observação em todos os aspectos da pesquisa o que chamamos de intencionalidade². Dartigues (2005, p. 23, grifo nosso) explica sobre a análise feita a partir desta perspectiva:

Se o objeto é sempre objeto-para-uma consciência, ele não será jamais objeto em si, mas objeto-percebido ou objeto-pensado, rememorado, imaginado etc. A análise intencional vai nos obrigar assim a conceber a relação entre a consciência e o objeto sob uma forma que poderá parecer estranha ao senso comum. Consciência e objeto não são, com efeito, duas entidades separadas na natureza que se trataria, em seguida, de pôr em relação, mas consciência e objeto se definem respectivamente a partir desta correlação que lhes é, de alguma maneira, co-original. [...] Assim se encontra delimitado o campo de análise da fenomenologia: ela deve elucidar a essência dessa correlação na qual não somente aparece tal ou qual objeto, mas se entende o mundo inteiro.

Com a exposição feita por Dartigues (2005) que resume bem toda a carga informacional que agrega a fenomenologia e as ideias de grandes representantes – cita-se Husserl (1959; 1963), Merleau-Ponty (1967), Heidegger (1957), Ricouer (1953), Schutz (1979) – compreendemos que é através dessa metodologia que poderemos fazer a análise do usuário da informação, considerando suas representações mentais do que este compreende com informação, já que no primeiro momento da busca, este sujeito não vê a informação como algo intangível³, seu conceito mental da informação é o que ela representa, não há uma dissociação da informação e de seu suporte informacional no ambiente do Arquivo Judicial.

A Fenomenologia nos recomenda a não adoção de hipóteses em quaisquer pesquisas, para que esta não seja direcionada ou tendiciada a um determinado resultado; desta forma os parâmetros que utilizamos para analisar as informações, fenomenologicamente falando, foram as questões: da subjetividade e de considerar as impressões/representações do sujeito (percepção do objeto através da consciência).

² O princípio da intencionalidade é que a consciência é sempre “consciência de alguma coisa”, que ela só é consciência estando dirigida a um objeto (sentido de intencio). Por sua vez, o objeto só pode ser definido em relação à sua consciência, ele é sempre objeto-para-um-sujeito. Poderemos, pois, falar, seguindo Brentano, de uma existência intencional do objeto na consciência. Isto não quer dizer que o objeto está contido na consciência como que dentro de uma caixa, mas que só tem seu sentido de objeto numa consciência, que sua essência é sempre o termo de uma visada de significação e que sem essa visada não se poderia falar de objeto, nem portanto, de uma essência de objeto. (DARTIGUES, 2005, p. 22, grifo do autor).

³ Quando nos referimos à objeto mais adiante no discurso, trata-se do processo jurídico e toda a carga informacional que este contém, faz-se necessário esclarecer que “a informação deixa de ser apreendida como um objeto físico, com a mesma natureza de uma cadeira, uma pedra, um elemento químico, e passa a ser entendida como um fenômeno humano (portanto, cultural e histórico) tal como o poder, a ideologia, a felicidade, entre outros.” (ARAÚJO, 2009, p. 203).

Ou seja, fizemos uma análise da intencionalidade dos sujeitos na busca por informações no ambiente jurídico do Arquivo da JFPB.

2 A realização da pesquisa: instrumentos utilizados na coleta informacional

Aqui descrevemos os instrumentos de coleta de dados que utilizamos com intuito de captar o máximo de informações possíveis, num período de tempo pré-determinado. Estes instrumentos serviram como meios que subsidiaram objetivamente o que queríamos em nossa consciência, ou seja, eles nos possibilitaram colocar em prática, o que queríamos obter em resposta prática à pesquisa.

Escolhemos uma entrevista guiada ou semi-estruturada para com os usuários, por que ela não possui um roteiro fixo. Criam-se as perguntas bases, mas deixamos o entrevistado livre para fazer suas colocações a respeito da temática, não exigindo deles que respondam exatamente o questionamento que lhes foi proposto. Nesse momento de coleta, fizemos uma categorização destes sujeitos informacionais em duas grandes categorias: os usuários internos (aqueles servidores que não estão subordinados ao Arquivo Judicial, mas à outros setores da JFPB) e os usuários externos (os jurisdicionados, que aqui englobam todas as pessoas, cidadãos comuns que compõem a sociedade e podem vir a fazer uso dos serviços do Arquivo, quando do uso das atribuições legais da JFPB). Com os profissionais da informação do Arquivo Judicial, observamos a interação face a face com os usuários internos e externos, e descrevemos através do Protocolo Verbal esse procedimento.

2.1 Entrevista guiada

Para um contato com os usuários internos e externos, com intuito de perceber como se dá essa relação com o Arquivo Judicial e o processo de busca informacional processual, escolhemos a entrevista que Richardson (2009, p. 212) chama de guiada:

O pesquisador conhece previamente os aspectos que deseja pesquisar e, com base neles, formula alguns pontos a tratar na entrevista. As perguntas dependem do entrevistador, e o entrevistado tem a liberdade de expressar-se como ele quiser, guiado pelo entrevistador.

Desta forma, optamos por um grupo de oito (08) entrevistados, sendo quatro (04) usuários internos (servidores) e quatro (04) usuários externos (jurisdicionados). Como nossa pesquisa foi qualitativa, a quantidade foi apenas uma mera formalidade de quantificação destes sujeitos, considerando que é preciso para descrever com precisão os métodos, meios, instrumentos e técnicas utilizados para obtenção da informação desejada, visando assim a comprovação dos dados obtidos com os procedimento metodológicos escolhidos.

As entrevistas foram realizadas com os servidores em tempo mais hábil devido a facilidade de encontrá-los em seus respectivos setores, bastando um dia para a realização das entrevistas⁴. Com os usuários externos, tivemos um período de uma semana para efetiva realização das entrevistas, sendo uma por dia e no último dia realizamos o registro oral do Protocolo Verbal, entre um dos servidores do Arquivo Judicial e um usuário externo, diferente dos quatro os quais fizemos as entrevistas individualmente.

Antes de registrarmos as informações passadas por eles oralmente, com recursos de gravação, conversamos informalmente sobre a pesquisa, o porque da sua realização. Explicamos de forma sucinta sobre a temática da conversa: o uso dos serviços e produtos oferecidos pelo Arquivo Judicial. Deixamos que eles ficassem a vontade para falar sobre o uso dos serviços, quando o fazem e porque se tornam necessários em determinado momento de seu cotidiano.

Sobre a forma como elaboramos o roteiro da pesquisa, fizemos uso dos nossos objetivos como parâmetro, que eram: identificar os usuários existentes no Arquivo da JFPB e as estratégias utilizadas na busca informacional; como objetivos específicos pontuamos aqueles que, tornando-se operacionalizáveis, nos seriam de grande ajuda:

⁴ Todas as entrevistas e procedimentos de coleta foram realizados em agosto de 2013.

traçar o perfil dos usuários, com base na utilização dos serviços do Arquivo; verificar a existência de diferentes tipos de usuários; identificar suas necessidades informacionais (NIs); descrever as estratégias e o fluxo informacional dos usuários no Arquivo.

Assim, criamos um roteiro com itens a serem explorados no momento da entrevista guiada, para as duas categorizações de usuários por nós estipulados (como internos e externos), esses pontos orientaram-se nos exemplos de Richardson (2009), para preparação deste tipo de técnica. O roteiro perpassava de maneira geral à frequência no Arquivo, motivações, percepções, necessidades informacionais, clareza entre usuários e profissional da informação, obtenção, acesso e uso das informações. Pensando fenomenologicamente Richardson (2009, p. 213), corroborando com os objetivos e roteiro da entrevista ressalta que:

[...] o pesquisador deve tentar colocar-se na situação do entrevistado. Se existem temas delicados para tratar, devem ser formulados ao final da entrevista, supondo-se que exista melhor comunicação entre o entrevistador e o entrevistado no transcurso da entrevista.

Assim a experiência no Arquivo Judicial, no período do estágio extra curricular foi extremamente favorável por ter possibilitado o conhecimento prévio e contato com os usuários, tanto internos quanto externos, pois desta forma aprendemos as sutilezas necessárias para lidar com eles na unidade informacional.

Esses procedimentos de coleta de dados demanda dos pesquisadores algo muito importante, que estes possuam experiência com o público alvo da pesquisa antes da aplicação definitiva dos instrumentos escolhidos para obtenção de resposta. Não que exista uma obrigatoriedade, mas é muito mais positiva a realização destes métodos, quando o pesquisador conhece bem a realidade que se inserem os usuários, a rotina da unidade informacional e consequentemente da frequência destes sujeitos, com isso evita-se o desperdício de tempo com a adequação de técnicas que não são compatíveis com o campo pesquisado.

2.2 Protocolo Verbal: momentos de registro

O protocolo verbal⁵ é uma técnica que exige mais do pesquisador do que a entrevista, pois requer um maior conhecimento dos procedimentos para realização da técnica, desde o treinamento dos sujeitos, até o registro e transcrição das informações. (NEVES, 2006).

Quando utilizado, geralmente tem-se em mente uma pesquisa qualitativa, já que este tipo de coleta busca, ainda conforme Neves (2006, p. 43, tradução nossa): “[...] a obtenção de relatos individuais da própria cognição durante a execução de uma tarefa ou à medida que esteja sendo lembrada.”

Partindo desse pressuposto, essa técnica nos permitiu, durante a verbalização entre profissional da informação e usuário externo, quando no processo de busca da informação deste último, registrar um diálogo e todas as conjecturas subjetivas que esta atividade agrega.

Podemos complementar ainda, dizendo que este tipo de coleta é um pensar alto, ou seja, pede-se para que o sujeito da pesquisa procure externalizar o que pensa no momento da realização de uma determinada atividade. (REIS, 2012). Não é de fato, uma tarefa fácil convencer os sujeitos de uma pesquisa, sem nenhum contato prévio com este tipo de coleta de informações, sentir-se a vontade em expor seus

⁵ El protocolo verbal tuvo su origen en el método de la introspección. En su retrospectiva histórica sobre la introspección, Pressley y Afflerbach (1995)³ resaltan que el interés de las personas en compartir sus pensamientos es algo inherente al ser humano, tanto que Sócrates y Platón provocaban discusiones donde los participantes exponían sus pensamientos más íntimos sobre el mundo físico y espiritual. Los autores citan que William James, en 1890, en su libro *The principles of psychology*, utilizó relatos introspectivos para describir y discutir sus ideas sobre las teorías de la psicología. Sin embargo, solamente en el inicio del siglo XX el método de la introspección fue introducido en la psicología por Wilhelm Wundt (1832-1920). Desde entonces, ha sido usado por los psicólogos en sus intentos por comprender los procesos mentales humanos, a partir de la descripción verbal de los contenidos mentales de la conciencia. (NEVES, 2006, p. 44).

pensamentos e por conseguinte expô-los, ainda mais na presença de um estranho que registra tudo.

Reis (2012, p. 71, grifo nosso) aponta que para uso desta técnica pode-se utilizar, como padrão de orientação três momentos de registro: “anteriores, durante e posteriores à coleta de dados.” Cada momento citado, prepara o sujeito que irá participar da pesquisa a compreender os procedimentos a serem realizados através do protocolo verbal. No caso específico da nossa pesquisa, adotamos dois momentos para a realização do “pensar alto” dos sujeitos, pedimos que tanto o profissional que representa o Arquivo Judicial quanto o usuário externo, expusessem seus pensamentos no momento anterior e posterior ao contato de ambos, ou seja, antes (apresentando as dúvidas e a ausência de determinada informação) e depois (obtenção ou não da informação que lhe é cara) da busca informacional.

O momento anterior aconteceu individualmente entre pesquisador e usuário; escolhemos o usuário externo⁶ e neste momento optamos por uma conversa informal na qual explicamos ao sujeito como iria ser feito o protocolo verbal junto ao profissional do Arquivo Judicial; exemplificamos como seria a questão de expor seus pensamentos e mostramos que não é difícil dizer o que se pensa, buscando ao máximo passar segurança para que o usuário se sentisse a vontade em expor o que pensava.

Ainda neste momento anterior, realizamos um protocolo verbal individual, no qual o usuário externo expôs o porque de ir buscar a informação no Arquivo e quais foram os seus pensamentos mediante esta situação. O gestor do Arquivo nesta fase de desenvolvimento do protocolo, também recebeu instruções de como seria feita a gravação, no momento da busca informacional pelo usuário.

Durante o registro do protocolo verbal, limitamo-nos a registrar a conversa entre profissional/usuário e descrever aspectos subjetivos que não podem ser transmitidos aos leitores: “aspectos não capturados pela gravação.” (REIS, 2012, p. 72).

No momento posterior, conversamos novamente com o usuário externo para saber de suas impressões e o que ele passou a “pensar” saindo do Arquivo Judicial. Este foi um momento importante no qual podemos constatar as impressões antes e depois do usuário, em seu processo de busca pelas informações.

Esse método é extremamente complexo, desde a orientação ao usuário, sua coleta (gravação), anotações das impressões subjetivas, transcrição (mantendo toda a gama de reflexões que a máquina não consegue captar). Entretanto, torna-se muito completo, pois tem-se o registro oral, as anotações do pesquisador no momento do protocolo, e a transcrição que permita uma análise final de todo o momento transcorrido.

Entendemos que esse “método do protocolo verbal, [...] possibilita a obtenção de relatos individuais da própria cognição durante a execução de uma tarefa ou à medida que esteja sendo lembrada.” (DIAS; NEVES; PINHEIRO, 2006, p. 143).

Percebemos após esta breve exposição desta técnica, bastante utilizada e difundida por autoras como Fujita (1999) e Neves (2004), que ele pode ser utilizado em processos mentais de representação da informação, o que corrobora com a subjetividade e a intencionalidade apresentadas pela Fenomenologia. Temos assim, uma metodologia e métodos que se preocupam com um fenômeno, o sujeito que insere neste, suas percepções físicas e mentais a cerca de determinada situação: a busca informacional.

3 Passo a passo da pesquisa

Com intuito de descrever de forma mais objetiva a aplicação dos métodos descritos elaboramos uma representação imagética que nos auxiliou no processo de organizar-se para colocar em prática a pesquisa na perspectiva metodológica:

⁶ Optamos pelo usuário interno no momento de registro dos Protocolos Verbais, tendo em vista que o usuário interno faz parte da JFPB e conhece mesmo que superficialmente os serviços do Arquivo, limitando a exposição de indagações quanto as informações que encontram-se na referida unidade informacional.

Quadro 1 – Organização das etapas, técnicas e instrumentos utilizados na coleta de dados

ETAPAS DA PESQUISA	TÉCNICA / INSTRUMENTO	DESCRIÇÃO
Visitas dirigidas e observação do campo da pesquisa	Observação participante (RICHARDSON, 2009)	Realizamos várias visitas no Arquivo Judicial; mesmo conhecendo a rotina das atividades desenvolvidas, nos permitiu assumir o papel de usuário da informação do Arquivo, já que nossa experiência estava ligada a atuação profissional;
Reconhecimento da população		
Seleção da amostra	Amostragem não probabilística (GIL, 2008); Amostragem acidental (COZBY, 2009)	Optamos por um tipo de amostra que melhor representasse a pesquisa qualitativa e exploratória; por desconhecermos a totalidade da população do Arquivo Judicial, essa opção se mostrou mais viável por fazer uso dos sujeitos que encontrássemos num determinado período de tempo;
Elaboração do Roteiro para entrevista guiada	Roteiro para entrevista (RICHARDSON, 2009)	Escolhemos um tipo de entrevista denominada guiada, a qual elabora-se um roteiro com intuito de guiar-se no momento da entrevista, mas não é algo fixo. Aqui o pesquisador deixa o entrevistado livre para expor seus pensamentos e opiniões sobre a temática apresentada, tendo apenas a sutileza de direcioná-lo a voltar ao assunto, caso ocorra uma dispersão do roteiro.
Organização prévia para as entrevistas		Selecionamos um grupo de quatro (04) servidores das Varas Judiciais para a realização das entrevistas representando os usuários internos; e mais quatro (04) cidadãos que representassem os usuários externos à JFPB e utilizassem os serviços do Arquivo Judicial;
Realização das Entrevistas	Entrevista guiada (RICHARDSON, 2009)	Em um dia realizamos as entrevistas com os servidores (usuários internos), devido a disponibilidade e facilidade de encontrá-los em seu ambiente de trabalho, a JFPB; como mencionamos anteriormente, fizemos a entrevista em dois momentos como estes usuários, antes de entrarem no Arquivo e ao saírem de lá;
	Entrevista guiada (RICHARDSON, 2009)	Já os usuários externos, foram dispensados quatro (04) dias, um para cada jurisdicionado.
Preparação para o Protocolo Verbal	Protocolo Verbal (DIAS; NEVES; PINHEIRO, 2006); (REIS, 2012)	Escolhemos aleatoriamente um usuário externo que faria uso dos serviços prestados pelo Arquivo Judicial, solicitamos um momento de sua atenção e explicamos que estávamos realizando uma pesquisa sobre a busca informacional no arquivo. Esclarecemos o que pretendíamos: registrar o diálogo entre o profissional do arquivo e um usuário que não trabalhasse no referido setor.
Realização do Protocolo Verbal Individual (PVI)	Protocolo Verbal Individual (PVI)	Instruímos o usuário sobre como se dava a técnica de “pensar alto” sobre o que ele procurava na JFPB; e que ele descrevesse como para si, suas estratégias de busca.
	O momento anterior (REIS, 2012)	Quando o usuário começou a organizar suas ideias e expô-las para que pudéssemos gravar: ele passou a organizar-se mentalmente, e falar o que buscava e seus receios e esperanças.

		Antes que o usuário entrasse no ambiente da unidade informacional, explicamos ao profissional do Arquivo judicial que iríamos realizar a gravação do diálogo existente entre os dois. Para entender como se dava o processo de comunicação entre eles.
Realização do Protocolo Verbal	Protocolo Verbal entre o Profissional do Arquivo e o Usuário	Registramos a interação existente entre o Profissional do Arquivo e o usuário externo em busca da informação.
	O momento posterior (REIS, 2012)	Realizamos o procedimento novamente após o contato com o servidor do Arquivo Judicial, para perceber as novas concepções do usuários após a interação que ocorreu entre eles.
Análise e transcrição das informações coletadas	Fenomenologia (DARTIGUES, 2005) ⁷	Observamos os aspectos subjetivos e buscamos descrever considerando os itens as informações apresentadas pelos sujeitos, tanto pelas entrevistas quanto pelo uso do Protocolo Verbal.

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Apresentamos assim, a metodologia, os instrumentos e técnicas que escolhemos para a investigação que propomos com a pesquisa. Através do uso destes elementos constitutivos à pesquisa, objetivamos expor de forma clara os resultados obtidos.

4 Considerações finais

O nosso objetivo maior era o de identificar os usuários existentes no Arquivo da JFPB e as estratégias utilizadas na busca informacional. Identificamos através da metodologia escolhida (Fenomenologia) e dos métodos descritos anteriormente (Entrevista Guiada e Protocolo Verbal) os usuários do Arquivo Judicial como sendo de dois tipos, essencialmente por suas características de acesso, tanto à unidade informacional quanto aos processos jurídicos.

Traçamos o perfil de cada um dos dois tipos que encontramos. Os usuários externos ou jurisdicionados são os que não possuem conhecimento prévio das funções técnico-administrativas da JFPB e tão pouco o Arquivo Judicial, desconhecem em sua totalidade ou conhecem superficialmente sua rotina e funcionamento e buscam os seus serviços quando surge alguma lacuna informacional que os impossibilita a tomada de decisão e de certa forma, os angustia.

Os usuários internos, são os servidores das Varas Judiciais que fazem uso dos serviços do Arquivo Judicial. Esses usuários tem um vínculo empregatício com a JFPB que os caracterizam como internos. Entretanto, não estão hierarquicamente ou organizacionalmente subordinados ao Arquivo, assim mantém independência entre seus setores. Os usuários internos conhecem o setor de Arquivo, não em profundidade mas o suficiente para compreender o desempenho de suas principais funções: o arquivamento, o desarquivamento, a movimentação processual e o atendimento aos usuários.

As necessidades informacionais apresentadas pelos usuários externos mostraram-se bastante variadas, indo desde a uma simples consulta, passando por procedimentos de desarquivamento até mesmo a reabertura do processo. Todas essas motivações começaram a surgir no íntimo de cada um, a partir de questões mais subjetivas do que objetivas, considerando que muitos dos usuários externos, esperavam uma mudança de vida com a resolução dos seus problemas, dos quais a falta de informações sobre seus processos encabeçavam a lista.

Eles necessitavam tomar algum tipo de decisão ou direcionamento em suas vidas particulares e a informação buscada no Arquivo, passou a ser fator determinante para

⁷ Dartigues (2005) em sua obra intitulada: O que é a Fenomenologia? Foi utilizada com intuito de que este resumiu as principais ideias apresentadas na referida metodologia, já que fizemos uso de vários aspectos de vários momentos da Fenomenologia.

a tomada de muitas decisões: troca de advogado, busca por mais informações comprobatórias, etc.

Percebemos também que esses usuários externos criavam mentalmente estratégias de busca para serem utilizadas na JFPB e por conseguinte no Arquivo Judicial; eles sabiam orientar-se em suas cabeças, em seus planos mentais, e propomos a eles que externalizassem suas ideias. A princípio incentivá-los a “falar” e “pensar alto” foi um desafio recompensador, pois eles acharam mais esclarecedor falar consigo mesmo e organizar-se fora de sua mente antes de adentrar no ambiente informacional.

Por usuários internos, caracterizamos especialmente os funcionários das Varas Judiciais da JFPB que fazem uso constante dos serviços do Arquivo Judicial. Encontram-se todos os servidores, tanto das varas quanto do arquivo, subordinados a Justiça Federal, entretanto não mantém relação de hierarquia, ou seja cada setor responde ao seu núcleo judiciário.

A ausência de informação no caso dos usuários internos tornaram-se mais específicas do que a que é apresentada pelos usuários externos, a ausência informacional estava diretamente ligada aos processos jurídicos, algo que os dois setores – as Varas Judiciais e o Arquivo – trabalham diariamente. As dúvidas mais frequentemente observadas ao logo da pesquisa, não apenas na aplicação dos instrumentos de coleta, eram relacionados à localização dos processos e a realização de movimentos no Tebas, no módulo Arquivo; para que o processo retorne não apenas fisicamente, mas também no SRI ao setor de guarda; é preciso que os servidores, mesmo sem o uso habitual do módulo Arquivo, encaminhem a documentação através dele.

Mais do que responder aos objetivos que nos propomos, queríamos mostrar que o Arquivo enquanto unidade informacional tem muito a contribuir no tocante aos estudos de usuários e em questões informacionais, muitas destas específicas ao campo da CI. É preciso olhar mais atentamente para o Arquivo, não podemos limitá-los a questões históricas, as quais consideramos extremamente valiosas, mas não é apenas isso. É um campo do conhecimento com boas práticas que precisam ser conhecidas no meio acadêmico, para assim tornar-se público e incentivar mais pesquisas e mais contribuições no sentido teórico.

Buscamos apresentar a Fenomenologia como metodologia de pesquisa em consonância com a CI e com os estudos de usuários, assim como as técnicas aliadas: entrevista guiada e protocolo verbal. A Fenomenologia nos chama a atenção em sua essência para as questões de extrema relevância que se encontram nos aspectos mais subjetivos da consciência dos sujeitos, especificamente nossa utilização tratou da ausência e busca informacional no Arquivo Judicial da JFPB. A aplicação desses métodos necessita de reflexões, mas acima de tudo coerência e responsabilidade, para que possam contribuir efetivamente com a CI e atender as necessidades propostas pela pesquisas que façam uso dessa nova perspectiva.

Referências

Andrade, Wendia Oliveira. (2014) *Usuários da Informação Jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)*. 138 fl. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

Araújo, Carlos Alberto Ávila. (2009) Correntes teóricas da ciência da informação. *Ci. Inf.*, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13.pdf>>. Acesso em: 21 jan. 2012.

Cozby, Paul. (2009) *Métodos de pesquisa em ciências do comportamento*. Tradução de Paula Inez Cunha Gomide, Emma Otta. 4. reimp. São Paulo: Atlas.

Dartigues, André. (2005) *O que é a fenomenologia?* Tradução de Maria José J. G. de Almeida. São Paulo: Centauro.

Dias, E. W.; Neves, D. A. B.; Pinheiro, A. M. V. (2006) Uso de estratégias metacognitivas na leitura do indexador. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 141-152, set./dez.

Demo, Pedro. (2011) *Metodologia científica em ciências sociais*. 3. ed. 14 reimp. rev. e ampl. São Paulo: Atlas.

Fujita, Mariângela Spotti Lopes. (199) A leitura do indexador: estudo de observação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 101-116, jan./jun.

Gandra, T. K. (2012) *Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuário sob a perspectiva fenomenológica*. 137 fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

Gil, Antônio Carlos. (2008) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.

Liotard, Jean-François. (2008) *A Fenomenologia*. Tradução de Armino Rodrigues. Lisboa, Portugal: Capa de Edições 70.

NEVES, Dulce Amélia De Brito. (2006) Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/671>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

----- . (2004) *Aspectos metacognitivos na leitura do indexador*. 130 fl. Tese (Doutorado em ciência da informação)- Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

REIS, Daniela Majorie dos. A importância da observação da estrutura textual durante a catalogação de assunto de livros científicos em bibliotecas universitárias: uma análise realizada a partir da técnica de Protocolo Verbal. 2012. 134 fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, SP, 2012.

Richardson, R.J. (2009) *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas.